



## Citrix、カスタマーサポートでトップに

Technology Services Industry Associationの「Global Rated Outstanding Support」にて認定を受け、Citrixのカスタマー・エクセレンスおよびサクセスへの取り組みが認められる

本リリースは2021年1月14日米国で発表された[プレスリリース](#)の抄訳です。

フロリダ州フォートローダーデール発 - 2021年1月14日 - [Citrix Systems, Inc.](#) (NASDAQ:CTXS) は、技術サービスのビジネスを推進するための世界的な組織である[Technology Service Industry Association \(TSIA\)](#) より、アシスト型およびセルフサービス型両カテゴリーのカスタマーサポートサービスにおいて優秀なサポートが評価され、「Global Rated Outstanding Support (世界的に評価された優秀なサポート)」にて認定を取得したことを本日発表しました。シトリックスは、5年連続でカスタマーサポートのリーダーであると認められたこととなります。

TSIA Operational Best Practices (OBP) プログラムは、196以上のベストプラクティスを含む、カスタマーサポートを提供する組織の運用能力をあらゆる側面から評価する厳格な認証プロセスです。

Citrixのカスタマーサポートは、まず、そのプロセスについて綿密な監査が行われ、重要な手続きのレビューや、サポート結果の調査が行われた結果、同社のアシスト型およびセルフサービス型のサポートプロセスが業界のベンチマークを上回っていると判断されました。

TSIAのグローバルアカウント&アドバイザリーサービス担当SVPであるトム・プリダム (Tom Pridham) は次のように述べています。「TSIAの『Global Rated Outstanding』への選定は、電話、Eメール、オンラインチャット、オンラインサポートの送信フォームなど、優れたテクニカルサポートを通じて効果的な対応を行うことにより、Citrixが顧客から信頼を寄せられていることを証明しています」

2020年の『Rated Outstanding Assisted Support』の認定は、卓越したサポートおよびサービスプログラムを提供する組織として、Citrixが今まで表彰された賞のなかでも最新のものとなります。過去に表彰を受けたその他の賞には、以下の例が挙げられます。

- NorthFace ScoreBoard Awardの「World Class Excellence in Customer Service for Support (世界最高水準の顧客サービス)」を5年連続で受賞。
- ナレッジ管理のベストプラクティスとサービス提供開発のベストプラクティスを表彰するTSIA STAR Awardを受賞。

Citrixのカスタマーエクスペリエンスサービス担当エグゼクティブバイスプレジデントであるヘクター・リマ (Hector Lima) は「どのようなビジネスであっても成功の指標となるのは、顧客の成功や顧客の目標達成を支援することです。」と、述べています。

「2020年、当社のお客様は、過去に類を見ないほど困難な状況に直面しました。それに対応して、当社は、提供可能なリソースとカスタマーエクスペリエンスを充実させ、お客様のビジネスにプラスの成果をもたらすために、カスタマーサポート業務を再構築しました。 当社の努力がTSIAに認められたことを嬉

しく思います。これからもお客様の成功のためにサポートとサービスのさらなる発展と革新を続けていきます。」

プリダムは次のようにも述べています。「TSIAによるGlobal Rated Outstanding Assisted Supportの認定は、カスタマーサポートの業界最高水準を達成した組織を認定するために設けられています。Citrixは、優れたアシスト型カスタマーサポートの提供において業界を牽引し続けてきました。そして今年、現在行われている革新的なプログラムの一環として導入されたセルフサービス型カスタマーサポートについても表彰する運びとなりました」

Citrixのサポートおよびサービスプログラムと、それらが組織に提供する価値についての詳細は[こちら](#)をご覧ください。

# # #

<Citrix製品に関するお問合せ> <https://www.citrix.com/ja-jp/contact/form/inquiry/>

#### 【ソーシャルアカウント】

- Twitter : [https://twitter.com/citrix\\_jp](https://twitter.com/citrix_jp)
- Facebook : <https://www.facebook.com/CitrixJapan/>